

# CARTA DEI SERVIZI E DELLA MOBILITÀ



## INDICE

- 1 LA CARTA DEI SERVIZI
- 2 LA SOCIETÀ': COSTITUZIONE E FINALITÀ'
- 3 L'ORGANIZZAZIONE
- 4 I PRINCIPI AZIENDALI
- 5 CERTIFICAZIONI E OBIETTIVI
- 6 I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO
- 7 RAPPORTO CON IL CLIENTE
- 8 INNOVAZIONI TECNOLOGICHE
- 9 SISTEMA TARIFFARIO
- 10 CONDIZIONI DI TRASPORTO
- 11 LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

A partire dai primi anni Novanta diversi Stati membri dell'Unione Europea hanno avviato azioni mirate alla valorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un impegno comune finalizzato al miglioramento dell'offerta dei servizi forniti alla clientela soprattutto dal punto di vista qualitativo e relazionale tra Operatore ed Utenti.

La stesura e la diffusione della "Carta dei Servizi", secondo gli indirizzi dettati dall'Unione Europea, rientra in tale progetto e sta assumendo, nel corso degli ultimi anni, anche in Italia, il ruolo di principale mezzo di comunicazione con il pubblico.

La normativa di riferimento per la Carta della Mobilità è costituita da:

- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 30/12/1998.** Questo documento, che si inserisce nel quadro della normativa generale sulle carte dei servizi pubblici (direttiva 1994 e decreto 1995) e degli obblighi di pubblicazione introdotti dal Decreto Legislativo 190/2012, definisce i principi e i requisiti per la redazione delle carte da parte dei gestori di trasporto pubblico locale.

Riferimenti normativi principali

- **DPCM 30/12/1998:** È il provvedimento cardine che disciplina la Carta della Mobilità, emanato in collaborazione con il Ministero dei trasporti e della navigazione e i soggetti gestori dei servizi pubblici di trasporto.
- **Legge 241/1990:** Ha dato il via al processo che ha portato all'introduzione delle carte dei servizi come strumento di tutela per i cittadini.
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994:** Ha stabilito i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, ponendo le basi per la creazione delle carte dei servizi.
- **D.Lgs. 169/2014 e Regolamento UE 181/2011:** Riguardano la non discriminazione e il trattamento degli utenti con disabilità, sancendo il diritto alla mobilità anche per le persone con ridotte capacità motorie.
- **Decreto Legge 190/2012 (Legge Anticorruzione):** Ha prescritto alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare le carte dei servizi o documenti analoghi.
- **Costituzione Italiana (Art. 16):** Riconosce il diritto alla mobilità come fondamentale.
- **Trattato di Maastricht:** Ha introdotto la libertà di circolazione per i cittadini dell'Unione Europea.

Principi fondamentali della Carta della Mobilità

La Carta della Mobilità si ispira a sei principi generali per garantire la qualità del servizio:

- **Eguaglianza:** Imparzialità e assenza di discriminazioni.
- **Continuità e regolarità:** Garanzia del servizio, salvo cause di forza maggiore.
- **Efficienza ed efficacia:** Ottimizzazione delle prestazioni.
- **Tutela ambientale:** Attenzione agli impatti ambientali del servizio.

Partecipazione e trasparenza: Coinvolgimento dei cittadini e informazione chiara e accessibile

- **Nuovo Codice della Strada** entrato in vigore il 14 dicembre 2024 con la legge 177/2024.

La “Carta dei Servizi” nasce come mezzo destinato a rendere più trasparente il rapporto tra le aziende che offrono servizi di pubblico trasporto ed i Clienti che ne fruiscono.

La Carta dei Servizi pertanto è:

- ⇒ per l’**Azienda**, l’assunzione di un impegno e un’occasione di dialogo con l’utenza che può verificare il rispetto dei livelli qualitativi e quantitativi del servizio offerto per garantirne un costante miglioramento.
- ⇒ per il **Cliente**, uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela: essi verificano l’effettiva attuazione degli impegni assunti dal fornitore del servizio, fornendo indicazioni e valutazioni al fine di contribuire al miglioramento dell’offerta stessa

La presente “Carta dei Servizi” è stata redatta in conformità ai principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, del 30/12/1998, “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti (Carta della Mobilità)”.

L’obiettivo di questo documento è una descrizione chiara e sintetica delle diverse realtà che compongono la Rossi Mora Viaggi S.r.l., dalla sua struttura societaria ai diversi aspetti produttivi che concorrono a realizzare il servizio finale da noi offerto. La Carta dei Servizi è destinata ad essere divulgata presso il pubblico; sarà disponibile su internet, direttamente scaricabile dal nostro sito aziendale: [www.rossimoraviaggi.it](http://www.rossimoraviaggi.it)

La Rossi Mora Viaggi S.r.l., di seguito denominata Società o Azienda, opera nel settore dei trasporti di viaggiatori su strada.

L'avvio della nostra attività risale al 1991, quando Fabrizio Rossi, dopo aver lavorato prima come tassista e poi come autista per il servizio di trasporto scolastico locale, entra nel mondo del turismo con la Rossi Viaggi.

Nel 1999 il Titolare si associa con un collaboratore ribattezzando l'azienda Rossi Mora Viaggi.

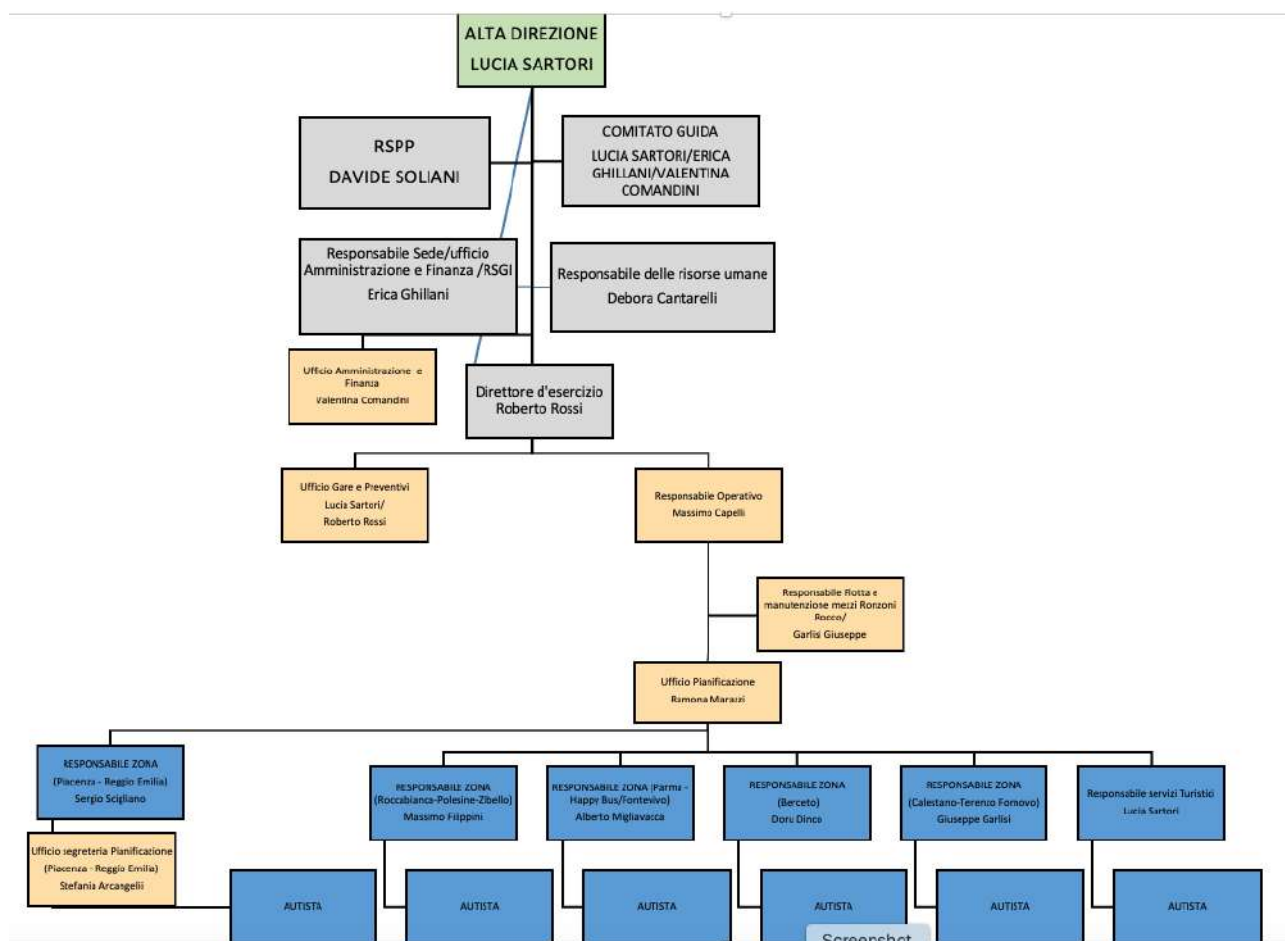
Nel 2009 diventata una realtà di riferimento per Parma e provincia ed in periodo di forte espansione nel ramo del Trasporto Pubblico Locale la Rossi Mora Viaggi viene rilevata interamente dalla famiglia Rossi che ne acquisisce così il controllo completo.

Dal 2023 inoltre acquisisce alcuni lotti in subappalto Seta nelle zone Piacenza e Reggio nell'Emilia e nel 2025 amplia il proprio raggio d'azione nella provincia di Mantova per conto di Apam.

Negli ultimi dieci anni, ampliando il proprio mercato e la clientela, è quindi aumentato anche l'organico, composto da autisti professionisti certificati che oggi formano una grande squadra, pronta a rispondere a qualsiasi esigenza e proiettata verso il futuro per un servizio sempre all'altezza delle aspettative.

Il capitale sociale è interamente versato e detenuto dalla famiglia Rossi.

La Società svolge servizi di Trasporto Pubblico Locale (TPL) linea, sia nella provincia di Parma, Reggio nell'Emilia, Piacenza e Mantova.



### 3. L'ORGANIZZAZIONE

Al **31.12.2024** alle dipendenze della Società operano n. **93** unità, così suddivisi:

- n. **81** fanno parte del personale viaggiante (autisti di cui 10 donne).
- n. **5** fanno parte del personale amministrativo (di cui 3 donne)
- n. **7** fanno parte della struttura apicale dell'azienda in qualità di Responsabili (di cui 2 donne)

La struttura organizzativa dell'Azienda si compone di figure manageriali:

Un **Amministratore Unico**, che assolve ai tradizionali compiti di gestione, sia strategica che operativa dell'azienda, avvalendosi di una struttura manageriale intermedia per il coordinamento delle diverse funzioni;

Un **Responsabile Amministrativo**, che si rapporta direttamente con la direzione e si occupa di supervisionare, organizzare e coordinare le funzioni amministrative dell'azienda, siano esse contabili, di approvvigionamento, oltre che essere il primo punto di contatto di clienti e fornitori.

Un **Responsabile Risorse umane**, che si rapporta direttamente con la direzione e si occupa di supervisionare, organizzare e coordinare le funzioni HR dell'azienda, e di gestione del personale (turni e buste paga).

Un **Direttore d'Esercizio (DdE)**, che sovrintende alla programmazione e gestione di tutti i servizi svolti dall'azienda:

TPL, scolastici e noleggio;

Un **Responsabile Meccanico e operativo**, che si occupa della manutenzione, delle (semplici) riparazioni, dell'assistenza in loco sui mezzi in avaria, del coordinamento degli interventi presso Officine Specializzate e del monitoraggio dello stato dei mezzi, incluso il loro corretto utilizzo da parte del personale autista. Rientrano quindi tra i suoi compiti:

- **La gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria dei mezzi** (incluso parti meccaniche, carrozzeria e gomme). L'operatore si farà carico ed effettuerà in sede solo piccoli interventi di routine (quali rabbocchi di olio, sostituzione filtri e lampadine, riparazione interni ecc.) mentre sovrintenderà gli altri lavori presso officine specializzate del territorio, programmando con il Responsabile della Flotta la cadenza degli interventi di manutenzione ordinaria e mantenendo un registro informatico (Sengerio) degli interventi nonché dell'approvvigionamento e dei pezzi disponibili a magazzino.
- **Il pronto intervento in caso di malfunzionamenti, guasti o danneggiamenti ai veicoli**, oltre che ad altre situazioni contingenti che compromettano l'espletamento programmato del servizio. L'operatore interverrà sul posto e coordinerà sia le operazioni di rimozione del veicolo dalla carreggiata che gli interventi necessari al suo ripristino presso officine specializzate.
- **La copertura dei servizi** in caso di emergenza: Il dipendente subentrerà alla guida di mezzi che effettuano servizi scolastici e di Trasporto Pubblico Locale.

Un **Responsabile Gestione della Flotta**, che si occupa della gestione e dell'efficientamento della flotta aziendale, assicurando il buon stato dei mezzi aziendali, provvedendo alla pronta sostituzione dei veicoli indisponibili o in avaria, riducendo i costi complessivi di approvvigionamento e minimizzando i disservizi. Il Gestore della Flotta quindi:

- **Guida la pianificazione e la prioritizzazione degli interventi** di manutenzione ordinaria e straordinaria (rilevati dal Responsabile Meccanico) sulla base delle criticità e dei servizi da coprire (di cui possiede una visione di insieme) e fornendo un quadro globale e puntuale alla proprietà sullo stato dei mezzi, sugli interventi effettuati e sulle criticità da affrontare.
- **Sovrintende e vigila** su tutti i **processi** volti ad assicurare elevati standard di **qualità aziendale** effettuando anche controlli periodici a campione (noti come Audits) di: i) verifica delle procedure di pulizia e sanificazione dei mezzi, ii) rilevazione di eventuali segni di danneggiamento all'interno o all'esterno dei mezzi e iii) presenza a bordo e buono stato dell'equipaggiamento di sicurezza (es. Cassetta di Primo Soccorso, Estintori, Catene, Martelletti, Cinture ecc..), presenza a bordo di tutta la documentazione (carta circolazione, polizza assicurativa, revisione tachigrafo, licenza provinciale, ecc...)

n. **Responsabili dei Servizi di Zona (RS)**, che si occupano della gestione e del coordinamento sul campo delle risorse (di personale e di mezzi) che vengono impiegate nei servizi di una determinata zona, agendo come primo punto di contatto tra il personale in loco e la dirigenza (incluso il Responsabile Meccanico e il Responsabile della Flotta).

- **Coordina tutte le risorse** (autisti e mezzi) che vengono impiegate nei servizi di una determinata zona, raccogliendo e indirizzando opportunamente i segnali da e per l'azienda di autisti e partner, affrontando e resolvendo problematiche che impattano lo svolgimento e la qualità dei servizi (anche tramite la stretta collaborazione col Responsabile della Flotta), e assicurandosi della disponibilità di tutte le risorse necessarie (o verificando la loro sostituzione).
- **Verifica la corretta esecuzione** dei Servizi da parte del personale, secondo i percorsi, le fermate e i tempi previsti dalla Stazione Appaltante, avvalendosi anche di tecnologia GPS.
- **Fornisce supporto logistico** in loco al Responsabile di Flotta e il Responsabile Meccanico in caso di Avarie Critiche dei mezzi, ed **elabora** (insieme al Responsabile di Flotta) il **piano straordinario di copertura** dei servizi rimasti scoperti.
- **Vigila sui comportamenti degli autisti** alla guida e con il personale viaggiante o ausiliario, correggendo o segnalando stili di guida pericolosi, comportamenti non idonei o non in linea con le direttive aziendali, o l'utilizzo non efficiente/scorretto del veicolo (che può portare ad elevati consumi di gomme, carburante, freni ecc. o danneggiamenti al veicolo).
- **Sovrintende e verifica la pulizia** giornaliera e settimanale dei mezzi utilizzati nei servizi, assicurandosi che il personale abbia tutto l'occorrente per un'adeguata pulizia, igienizzazione e sanificazione dei veicoli e sia istruito circa l'attrezzatura, le pratiche e gli standard di qualità aziendali, segnalando alla proprietà eventuali situazioni di criticità.
- **Supporta l'inserimento** e lo **sviluppo professionale** dei **nuovi autisti** della sua zona, anche tramite affiancamento e mentorship.
- **Effettua** in prima persona, qualora possibile, **interventi base** sui mezzi, quali la sostituzione di lampadine e filtri, della batteria o la riparazione di ganci o tendine interne.
- **Copre**, compatibilmente coi servizi che svolge, **eventuali servizi** in caso di personale vacante, fungendo da "Jolly" su tutte le linee che afferiscono alla sua zona, anche in giornate feriali non lavorative.
- **Coordina la movimentazione dei mezzi** da e per officine meccaniche, gommisti, centri di revisione ecc., secondo le direttive impartite dal Responsabile della Flotta.
- **Collabora e interloquisce** direttamente **con i partner** coinvolti nei servizi (es. gli accompagnatori ecc.), istaurando un ambiente di lavoro positivo di reciproca fiducia e affrontando prontamente disagi e situazioni conflittuali.
- **Elabora, sviluppa e suggerisce strategie** volte a **ottimizzare** il servizio sia in termini di risorse (di personale e mezzi) che in termini di bilanciamento tra qualità e costi.
- **Verifica** la presenza a bordo dei mezzi di tutta la **documentazione** e l'equipaggiamento di **sicurezza** necessari, **segnalando** al Responsabile della Flotta eventuali carenze, avarie o danneggiamenti ai veicoli sulla base di ispezioni visive o segnalazioni.
- **Vigila sulle scadenze** sia degli estintori che dei prodotti inseriti nella cassetta di primo soccorso.

Un **Responsabile dei Servizi Turistici**, che si occupa infine dello sviluppo commerciale, la gestione operativa e l'esecuzione di servizi turistici, inclusi trasferimenti per eventi e fiere, nonché dell'organizzazione di servizi di trasporto pubblico, inclusa la preparazione di bandi di gara e la redazione di piani annuali di trasporto scolastico.



Al **31.12.24**, il parco autobus è costituito da n° **55** automezzi, così suddiviso per tipologia di servizio:

- n. **19** autobus di TPL
- n. **21** scuolabus
- n. **3** autobus di Gran Turismo
- n. **2** minibus di noleggio
- n. **2** autovetture di noleggio
- n. **8** autovetture ad uso interno

Inoltre Rossi Mora Viaggi srl dispone di numero 43 bus in comodato d'uso per i servizi Seta e numero 2 bus per i servizi Apam.

La società Rossi Mora Viaggi S.r.l. opera su più sedi. La **sede legale**, nonché il Deposito principale, è sita in Calestano (PR) - Via Partigiani d'Italia 12, mentre la direzione, gli uffici sono in Via Magri 3 sempre a Calestano.

Inoltre, la Società dispone delle **seguenti autorimesse**:

Autorimessa Berceto	Berceto (PR), Via P. Silva, 13	43042 Berceto (PR)
Autorimessa Calestano	Calestano (PR), Via Partigiani d'Italia 1	43030 Calestano (PR)
Autorimessa Parma	Parma, Via Taro 12	43100 Parma (PR)
Autorimessa Polesine/Zibello	Pieveottoville, via Via Monsignore Carlo Azzolini 9A	43016 Pieveottoville, Polesine Zibello (PR)
Autorimessa Ponte Taro	Ponte Taro, Via Parmigianino, 11	43010 Fontevivo, Ponte Taro (PR)
Autorimessa Vedriano	Canossa via Vedriano 92	42026 Canossa (Re)
Autorimessa Castelnuovo Sotto	Via della libertà 28	42024 Castelnuovo di Sotto (Re)
Autorimessa Bibbiano	Via col di Lana 2/e	42021 Bibbiano (Re)

Rimessaggio Piacenza	Strada dell'Orsina 1	Piacenza (Pc)
Rimessaggio Reggio Emilia	Via del Chionso 50	Reggio Emilia (Re)
Rimessaggio Apam	Via Lanza 4	Viadana (Mn)

**Contatti:** Tel. 0525 528343; [info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com); [www.rossimoraviaggi.it](http://www.rossimoraviaggi.it)

#### 4. I PRINCIPI AZIENDALI

Con la “Carta dei servizi e della mobilità” la ROSSI MORA VIAGGI si impegna ad attenersi scrupolosamente ai seguenti principi fondamentali, in conformità ai quali devono essere erogati i servizi di trasporto nel rispetto del **Nuovo Codice della Strada** entrato in vigore il 14 dicembre 2024 con la legge 177/2024.

**Eguaglianza e imparzialità.** Rossi Mora Viaggi garantisce un servizio accessibile a tutti, senza alcuna discriminazione nei confronti di categorie o fasce sociali e si impegna ad avere nei confronti degli utenti comportamenti ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Continuità.** Rossi Mora Viaggi garantisce, nei limiti degli impegni assunti, un servizio continuo e regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell’azienda, e, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore ed adozione, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, di tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione e Trasparenza.** Rossi Mora Viaggi vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri Clienti, impegnandosi a favorirne la partecipazione e la reciproca comunicazione. Il Cliente ha diritto di ricevere, in maniera corretta e completa, tutte le informazioni inerenti al servizio e a presentare richieste, suggerimenti e reclami.

**Efficienza ed Efficacia.** Rossi Mora Viaggi si impegna a fornire un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze del Cliente, adottando tutte le misure necessarie per offrire servizi di trasporto nell’ottica di un continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia.

**Libertà di scelta.** Rossi Mora Viaggi garantisce, per la sua parte unitamente a tutti gli altri enti preposti, il diritto alla mobilità dei cittadini assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

**Rispetto ambientale.** Rossi Mora Viaggi persegue il rispetto dell’ambiente e del territorio in cui concentra la propria attività, offrendo un servizio di trasporto pubblico attrattivo ed adeguato alle esigenze delle persone, rispettoso dell’ambiente grazie all’impiego ed alla gestione all’avanguardia di autobus con i più bassi standard di emissione, tra cui autobus a Metano.

**Parità di genere:** Rossi Mora Viaggi garantisce un ambiente inclusivo, nel rispetto della normativa vigente in materia di pari opportunità e non discriminazione in linea con le norme UNI Pdr 125:2022.



## 5. CERTIFICAZIONI E OBIETTIVI

Rossi Mora Viaggi ha confermato l'adeguatezza del proprio Sistema Qualità agli obiettivi prefissati e alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 , UNI EN ISO 45001:2023 e UNI EN ISO 14001:2015 in relazione ai seguenti servizi: "Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto terrestre di passeggeri in aree urbane, suburbana ed extraurbana"

Rossi Mora Viaggi ha raggiunto i seguenti obiettivi ottenendo le certificazioni:

### ***Sistema di gestione sicurezza:***

- UNI ISO 45001:2023 Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro

### ***Sistema di gestione qualità:***

- UNI EN ISO 9001:2015 Sistemi di Gestione per la Qualità.

### ***Sistema di gestione ambientale:***

- UNI EN ISO 14001:2015 Sistemi di Gestione ambientale.

### ***Sistema della parità di genere (CERTIFICAZIONE IN CORSO)***

- UNI pdr 125:2022 Sistema di Gestione per la parità di genere.

### ***Rinnovo parco autobus:***

Il rinnovo del parco mezzi e l'impiego sempre più ampio di carburanti alternativi a basso impatto testimoniano l'impegno della Rossi mora Viaggi per la salvaguardia ambientale.

Al fine migliorare costantemente il comfort offerto ai propri clienti, al fine di perseguire il rispetto dell'ambiente e del territorio e al fine di aumentare il livello di sicurezza Rossi Mora Viaggi è in continua evoluzione per l'acquisto di autobus di recente immatricolazione con classe ambientale superiore, in sostituzione di autobus esistenti.

La Nostra Mission è assicurare il piacere del viaggio.

**Comfort, sicurezza e puntualità** sono i valori su cui da sempre abbiamo improntato il marchio Rossi Mora Viaggi, rendendolo garanzia di alto livello e professionalità nel settore del trasporto stradale per il turismo.

Perché crediamo che il nostro compito non sia solo accompagnare le persone a una destinazione, ma fare in modo che possano godersi il viaggio, sin dalla partenza.

Perché non smettiamo mai di migliorarci restando aggiornati sulle normative e i regolamenti in materia di sicurezza, ma anche mettendo a frutto l'esperienza diretta con i clienti e le loro richieste.

I nostri standard di qualità saranno al Vostro servizio per qualsiasi tipo di viaggio desideriate organizzare, pronti a incontrare qualsiasi esigenza logistica o personale.

## 6. I SERVIZI E IL TERRITORIO SERVITO

Efficienza, grande attenzione alle esigenze degli utenti, rispetto dell'ambiente, puntualità: queste le parole chiave che definiscono i servizi e i valori che guidano l'azienda nelle sue scelte.

Con più di 3 milioni di Km percorsi nel 2024, un parco veicolare di oltre 120 mezzi e più di 110 dipendenti all'attivo, La **Rossi Mora Viaggi s.r.l.** (RMV) si è affermata negli anni come importante attore privato del Trasporto pubblico Locale (TPL) in Emilia. A Parma svolge 55+% dei servizi TPL in subappalto dalla Municipalizzata Tep S.p.A. (TEP), prevalentemente in ambito extraurbano su tutto l'arco appenninico; effettua inoltre servizi di trasporto scolastico per 12 municipalità, incluso il servizio scolastico *"Happy Bus"* per la città di Parma. A Reggio Emilia e a Piacenza dal 2023, a seguito dell'aggiudicazione di 3 dei 6 lotti messi a gara da Seta S.p.A. (SETA), svolge servizi TPL urbani ed extraurbani per un totale di 1,7MM Km\* vetture all'anno. Fuori regione, l'azienda collabora con APAM per lo svolgimento di servizi TPL in provincia di Mantova e Brescia e, infine, svolge servizi di TPL e Skibus nella provincia di Belluno, dove supporta Dolomitibus S.p.A., affidataria del trasporto pubblico locale, nella copertura dei servizi extraurbani dell'area montana, per i quali la nostra azienda vanta di una vasta esperienza.

Oggi Rossi Mora Viaggi S.r.l. gestisce servizi di trasporto di persone nei settori del TPL, Scolastico, Gran Turismo e dei servizi di noleggio. Nello specifico gestisce:

- 1. Servizi pubblici di linea** (Ente concedente: Società per la Mobilità e Trasporti di Parma) in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP Spa. Più precisamente:
  - Fornovo - Medesano - Noceto - Fidenza
  - Parma - Noceto - Medesano - Fornovo
  - Bardi - Varsi - Varano Melegari - Fornovo
  - Borgotaro - Ghiare - Lozzola - Berceto
  - Fornovo - Casola - Cassio - Berceto
  - Calestano - Braglia - Sivizzano - Fornovo
  - Fornovo - Gaiano - Collecchio - Parma
  - Calestano - Ravarano - Casaselvatica - Berceto
  - Berceto - Casaselvatica - Ravarano - Calestano
  - Fragnolo - Calestano
  - Fornovo - Varano Melegari - Varsi - Bardi
  - Castelnovo Monti – Traversetolo – Parma

Il territorio servito dalla Rossi Mora Viaggi riguarda le province di Parma e Reggio Emilia.

- 2. Servizi di Trasporto Scolastico** (al **31.10.25**) per:
  - Comune di Parma
  - Comune di Fontevivo
  - Comune di Polesine-Zibello
  - Comune di Roccabianca
  - Comune di Calestano
  - Comune di Terenzo
- 3. Servizi di Granturismo**, nella fattispecie:
  - viaggi individuali
  - viaggi organizzati di gruppo
  - gite scolastiche
  - pellegrinaggi

- Trasferimento da/per Aeroporti e Stazioni
  - Incoming e Servizi eventi
  - tour enogastronomici
  - viaggi premio per dipendenti
  - trasferte di lavoro
4. **Servizi di noleggio con conducente**, n° 3 Licenze Comunali NCC concesse dal Comune di Calestano e n° 1 licenza per il Comune di Traversetolo.
5. **Servizi pubblici di linea** sulle provincie di Reggio Emilia e Piacenza (Ente concedente: Seta )
6. **Servizi pubblici di linea** sulla provincia di Mantova (Ente concedente: Apam )
7. **Servizi Speciali:**

**7.1 Servizio di Happy Bus** (Ente concedente: comune di Parma) in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP S.p.a.

In collaborazione con il Comune di Parma, Rossi Mora Viaggi offre, in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP Spa, il **servizio Happy Bus**. Si tratta di un innovativo servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole primarie, secondarie di primo grado e delle scuole dell'infanzia statali della città di Parma. È stato nominato, al suo avvio, progetto pilota a livello nazionale ed è tuttora un fiore all'occhiello nel panorama dei trasporti scolastici nazionali.



L'Happy Bus è un servizio di qualità elevata, realizzato con mezzi a basso impatto ambientale, appositamente allestiti: il bus transita porta a porta e a bordo sono presenti accompagnatori per l'assistenza e la sorveglianza dei bambini lungo tutto il tragitto. Il servizio dà un valido contributo alla qualità della vita dei genitori che possono risparmiare tempo e stress negli spostamenti quotidiani delle ore di punta. Inoltre, dà un grande vantaggio per l'ambiente. La maggior parte dei bambini, infatti, verrebbe accompagnata a scuola in auto o in scooter. L'Happy Bus permette di risparmiare molti di questi viaggi, contribuendo allo snellimento del traffico e al contenimento dell'inquinamento.

I bambini iscritti all'Happy Bus nel 2021 sono stati in media 1648 con 495.600 viaggi offerti. Dopo l'interruzione di servizio per la pandemia di Covid-19 nel 2020 il numero si è riallineato a quelli degli anni precedenti.

**7.2 Servizi di Prontobus** (Ente concedente: Società per la Mobilità e Trasporti di Parma) in sub-concessione dalla Azienda pubblica TEP S.p.a.:

Il **Pronto Bus Extra** offre un servizio diurno in alcune zone della provincia di Parma difficilmente raggiungibili con i normali servizi di linea (come i territori di Albareto, Berceto e Borgotaro). I servizi, prenotabili con una semplice chiamata al numero 840 222 223, hanno un'elevata valenza sociale perché permettono anche a chi abita in frazioni isolate di muoversi con il mezzo pubblico e di beneficiare di percorsi e orari personalizzati.

## 7. RAPPORTO CON IL CLIENTE

I nostri autisti operano in ottemperanza ai principi fondamentali di relazione con il Cliente impartiti dall'azienda.

### **Riconoscibilità**

Gli operatori di esercizio a contatto con la clientela sono identificabili attraverso un badge di servizio che riporta il logo aziendale, i dati identificativi della persona e la mansione svolta.

### **Presentabilità**

Gli autisti hanno l'obbligo di curare il proprio aspetto e indossare decorosamente l'uniforme di servizio con il logo aziendale.

### **Comportamento**

Gli autisti sono tenuti ad adottare un comportamento professionale, trattando gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile e a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra azienda ed utenti.

### **Reclami e segnalazioni**

Reclami e segnalazioni rappresentano un canale di comunicazione molto importante tra Azienda e Cliente in quanto costituiscono un contributo fondamentale per il monitoraggio e il miglioramento della qualità del servizio. Reclami e segnalazioni possono essere inviate in forma scritta all'azienda tramite e-mail all'indirizzo [info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com)

L'azienda ha l'obbligo di rispondere ad ogni reclamo in forma scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

In caso di reclamo, viene valutata l'opportunità di un risarcimento al cliente che viene eventualmente comunicata in occasione della risposta al reclamo stesso e può consistere in:

- Sconto sul servizio effettuato;
- Sconto sui servizi successivi;
- Viaggio gratuito.

Rossi Mora Viaggi non si assume responsabilità per ritardi o interruzioni del servizio o mancate coincidenze o altri disservizi qualora derivanti da cause alla stessa non imputabili e definibili di forza maggiore, da caso fortuito e comunque in ogni caso di impossibilità oggettiva della prestazione.

### ***Responsabilità Rossi Mora Viaggi in caso di sinistri***

In caso di sinistro Rossi Mora Viaggi si attiverà tempestivamente per assistere i Clienti danneggiati. Ove sia accertata la responsabilità di Rossi Mora Viaggi, l'azienda si attiverà per il tramite del proprio Ufficio Sinistri con la compagnia assicurativa per l'espletamento delle pratiche burocratiche. La copertura assicurativa RCA relativa a ciascun autobus è pari a € 50.000.000,00 per ogni pullman, con massimale € 40.000.000,00 di garanzia per sinistro/persona danneggiata e € 10.000.000,00 per danni a cose. Rossi Mora Viaggi S.r.l. è altresì in possesso di una copertura assicurativa aziendale RCT in caso di danni provocati a terzi. Le polizze sono contratte presso primarie compagnie di assicurazione.

### ***Responsabilità del cliente in caso di danneggiamenti***

Il cliente è responsabile dei danni che arreca durante il suo viaggio sia ai beni materiali che alle persone.

## 8. INNOVAZIONI TECNOLOGICHE

La Rossi Mora Viaggi S.r.l., al fine di garantire la qualità del servizio, non solo ha redatto e applicato a tutti i suoi collaboratori e autisti un regolamento comportamentale, ma si è dotata di software che le consentono di assicurare efficienza ed efficacia del servizio tramite il monitoraggio continuo di presa di servizio degli operatori, orari di lavoro e percorsi dei servizi che svolgono nonché della pulizia e manutenzione del mezzo.



### GPS veicoli - AXITEA™

Tutti i mezzi sono dotati di un **sistema di trasporto intelligente** (ITS) che consente, in ogni momento, da qualsiasi dispositivo e in qualsiasi condizione (mezzo fermo o in movimento), di monitorare in tempo reale i singoli veicoli tramite **sistema GPS** e mappe dettagliate, nonché gli itinerari, misurarne i consumi, le soste e i tempi di percorrenza.

Il sistema consente inoltre di configurare e inviare una serie di notifiche automatiche alla centrale operativa, alle famiglie, all'Istituzioni Scolastiche e al Comune, per segnalare eventuali ritardi o deviazioni dal percorso stabilito, la sosta o la fermata del veicolo, eventuali imprevisti verificatosi lungo il tragitto (quali avarie al veicolo, la foratura degli pneumatici o altre emergenze), il superamento dei limiti di velocità, etc... La notifica **in tempo reale** degli allarmi può avvenire tramite popup sul desk, e-mail, SMS e notifiche push.



Grazie al portale clienti Axitea è possibile controllare in real-time un'intera flotta: gestire le ore di guida cronotachigrafo, analizzare tragitti, percorsi e stili di guida.



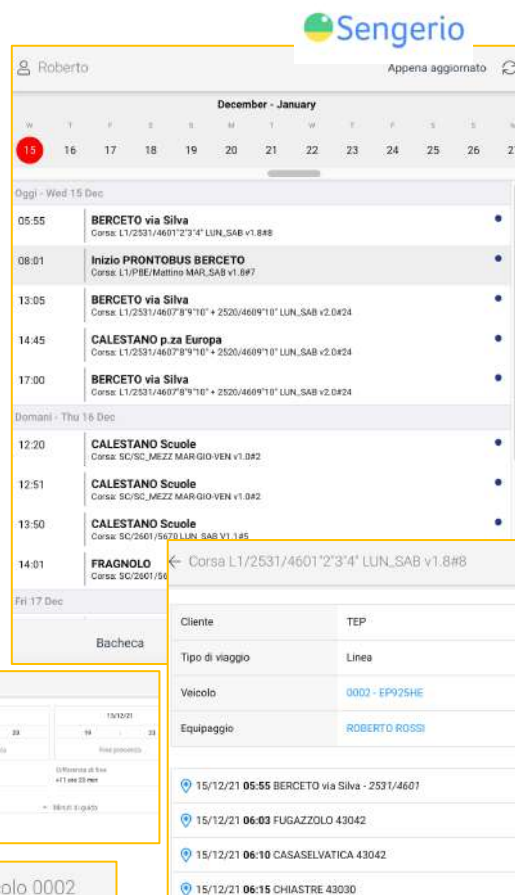


## SENGERIO™ gestionale

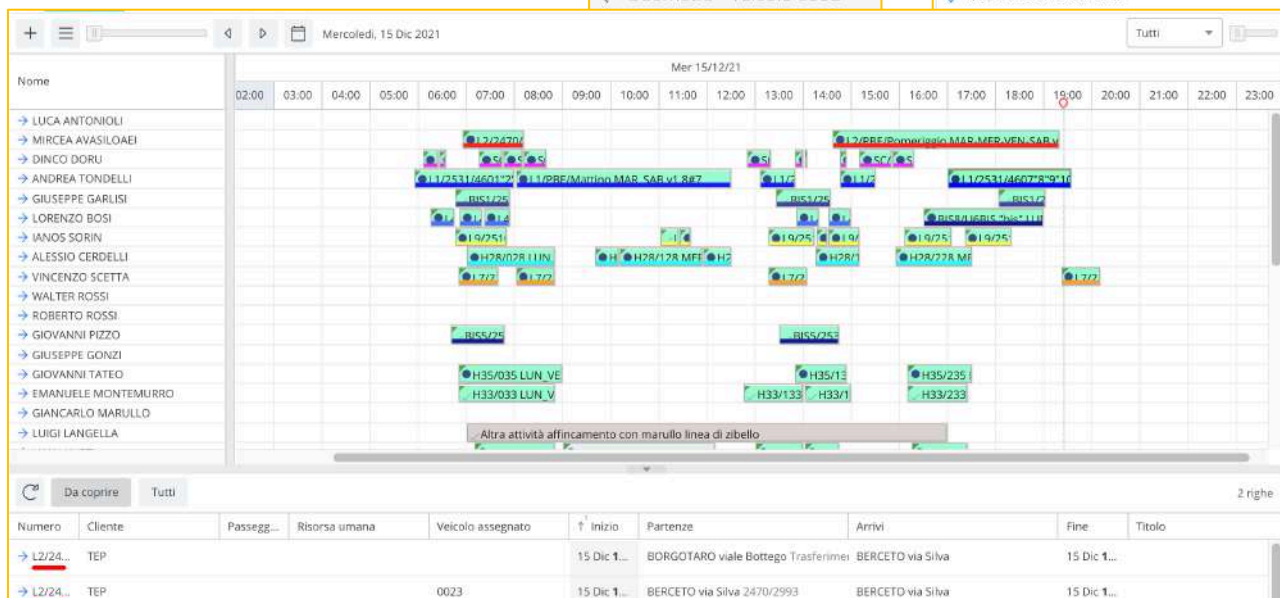
Sengerio è un software commerciale che consente la gestione di tutte le tipologie di servizio relative al trasporto persone sia pubblico che privato. Il software consente di effettuare:

- Pianificazione e assegnazione delle risorse (mezzo/austista) ai servizi TPL, scolastici e turistici, consultabili in tempo reale dall'autista tramite la Driver App installabile su tutti i dispositivi cellulari
- Rilevazione di orari di **Inizio e Fine Servizio**
- Registrazione dei Km per ogni servizio
- Registrazione rifornimenti dei mezzi
- Registrazione Pulizie e Sanificazioni
- Registrazione e gestione delle Manutenzioni e delle relative scadenze

Il Responsabile del Servizio e/o l'ufficio ha il compito di monitorare giornalmente, tramite l'equipaggiamento hardware e l'account di super-utente fornito dall'azienda, l'inserimento e l'aggiornamento di tutti i dati da parte del personale autista e segnalare eventuali discordanze rispetto al piano.



The screenshot displays the Sengerio software interface. At the top, there's a header with the Sengerio logo and a user profile for Roberto. Below this is a calendar view for December and January. A list of services is shown, including 'BERCETO via Silva' and 'CALESTANO p.za Europa'. A detailed view of a service is shown on the right, including the client (TEP), vehicle (0002 - EP925HE), and driver (ROBERTO ROSSI). The service details include a list of stops and times.



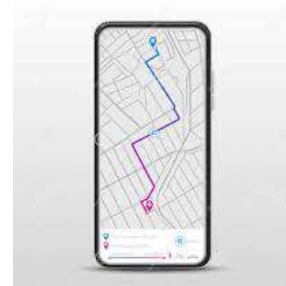
The screenshot displays the Sengerio software interface. At the top, there's a header with the Sengerio logo and a user profile for Roberto. Below this is a calendar view for December and January. A list of services is shown, including 'BERCETO via Silva' and 'CALESTANO p.za Europa'. A detailed view of a service is shown on the right, including the client (TEP), vehicle (0002 - EP925HE), and driver (ROBERTO ROSSI). The service details include a list of stops and times.



## WIKILOC™ – GPS cellulare

L'app di navigazione che consente di tracciare, registrare, seguire e condividere i percorsi effettuati tramite tecnologia GPS. Questo consente di garantire la tempestività delle sostituzioni e mantenere al contempo invariati standard di qualità, in caso di necessità di subentro imprevisto di nuovo personale sulla linea scolastica.

In particolare, il software consente di mappare le attività svolte, fornisce statistiche in tempo reale su velocità e distanza percorsa, consente di scattare foto georeferenziate di specifici punti di riferimento (waypoints) lungo il percorso e di registrare il tutto su una banca dati riservata all'interno del portale di Wikiloc. Una volta terminata la registrazione del percorso, il software permette quindi la condivisione con altri colleghi in azienda e con il RS, consentendo loro di eseguire gli stessi itinerari, guidandoli lungo il tragitto tramite GPS.



## MAIOR Suite™

La suite MAIOR è una soluzione software integrata per la progettazione, la pianificazione, l'ottimizzazione e la gestione dei servizi di trasporto pubblico. Essa consente di pianificare e programmare facilmente i propri servizi urbani, extraurbani e misti ottenendo in modo rapido soluzioni ottimizzate per ogni fase del processo e per diversi i tipi di servizio. Inoltre, consente di semplificare ed automatizzare le operazioni quotidiane e di adattare in tempo reale il servizio di trasporto ad eventi imprevisti, gestendo al meglio le interruzioni del servizio. La suite MAIOR si compone di 8 distinte aree funzionali:



La Suite inoltre include la **Maior Driver App™** per il personale viaggiante: un'applicazione intuitiva per dispositivi Apple e Android che aiuta gli autisti a gestire la propria vita lavorativa, consentendo loro di consultare e gestire il proprio servizio e la situazione del piano ferie, scambiare turni con i colleghi, richiedere ferie e permessi, mentre il sistema controlla il rispetto della normativa e degli accordi di secondo livello e suggerisce soluzioni alternative migliorative.

La RMV è tra i pochi operatori di TPL privati di medio-piccole dimensioni in Italia a disporre di un simile strumento tecnologico, che è invece largamente diffuso e adottato da tutti i principali operatori pubblici e privati di TPL in Italia, quali ATM, TPER, SETA ecc..

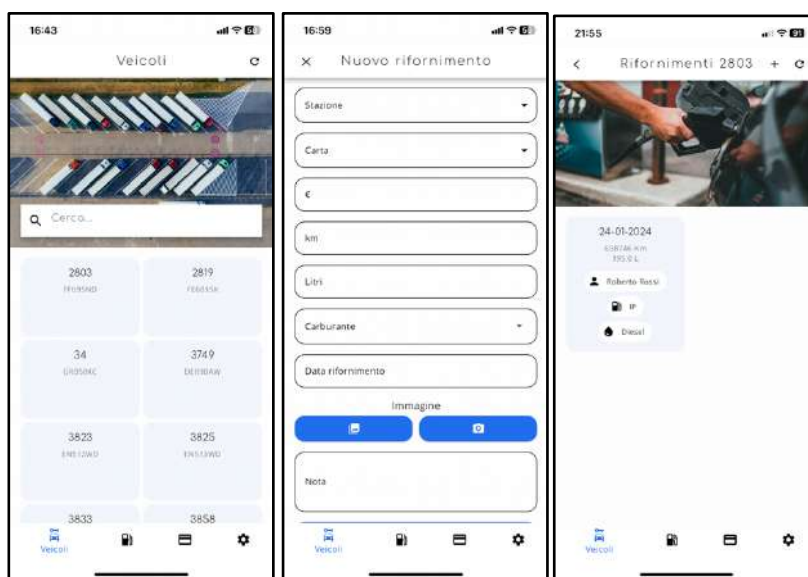
## Report AVM automatizzati

RMV ha accesso ai Sistemi AVM installati sui mezzi in comodato dalle aziende affidatarie di TPL, quali TEP, SETA, APAM, per le quali svolge servizi in subaffidamento. Non disponendo di una vera e propria Centrale Operativa interna in grado di monitorare in tempo reale il comportamento dei suoi operatori, la RMV ha sviluppato un insieme di Report Automatizzati, generati autonomamente dal sistema ogni giorno, che catturano, in un modo sintetico ed efficace, indici chiave della qualità del servizio erogato, quali l'orario di presa di servizio, la **puntualità** ai capolinea e alle fermate di ciascuna corsa, la velocità media e massima effettuata, eventuali difformità dal percorso stabilito e, non da ultimo, la **corretta vestizione del mezzo**. Questi report vengono inviati giornalmente sia al RdZ, che al Direttore delle Operazioni e al Direttore d'Esercizio, e discussi nell'ambito di una call settimanale nella quale il RdZ evidenzia le principali criticità e condivide le azioni già intraprese.

giovedì 15 maggio 2025											
Bacino	TM	Corsa	CAPOLINEA A	CAPOLINEA B	ORA Cap. A	ORA Cap. B	PvE Cap. A	PvE medio	PvE Cap. B	Qualità	
	33101	RE97-As-39795-1598074	CASTELNOVO SOTTO	PARMA - VIALE DELLA VILLETTA	6:25	7:41	01:00	03:01	06:00	100%	
		RE97-Di-39742-1598222	PARMA - BARRIERA BIXIO	CASTELNOVO SOTTO	12:35	13:50	04:00	01:50	03:00	98%	
		RE65-Di-36574-4506325	MONTECCHIO - SCUOLE	CALERNO	14:10	14:32	10:00	10:11	12:00	100%	
		RE65-As-36539-4888505	S. ILARIO - STAZIONE	MONTECCHIO - SCUOLE	15:47	16:05	01:00	-01:15	-05:00	100%	
		RE65-Di-36586-4506327	MONTECCHIO - VIA C. PRAMPOLINI	LORA	16:37	17:08	00:00	-01:31	-02:00	98%	
	33102	RE97-As-39705-1598106	CASTELNOVO SOTTO	PARMA - VIALE DELLA VILLETTA	7:10	8:14	01:00	08:24	10:00	100%	
		RE97-Di-39704-1598232	PARMA - BARRIERA BIXIO	CASTELNOVO SOTTO	13:40	14:44	10:00	08:22	08:00	97%	
		RE93-Di-39320-5642429	VIADANA	CIM	17:00	18:16	02:00	05:40	19:00	86%	
		RE93-As-39323-5642399	CIM16	VIADANA	18:40	19:59	03:00	06:42	--	81%	

## RMV FUEL

La *Rossi Mora Viaggi Fuel<sup>TM</sup>* è una App di proprietà per dispositivi Apple e Android, che RMV ha sviluppato in collaborazione con GEAR s.r.l. per facilitare la registrazione di ogni operazione di rifornimento, rabbocco liquidi e pulizia da parte del proprio personale viaggiante sul proprio cellulare, così da garantirne un monitoraggio più puntuale, una migliore qualità dei dati e una più agile consuntivazione delle spese.



## 9. SISTEMA TARIFFARIO

Rossi Mora Viaggi impiega nell'ambito dei propri servizi TPL e Speciali (Happy Bus e Prontobus) il sistema di bigliettazione di Tep S.p.A..

wikiloc



Il sistema tariffario è stabilito da Tep ed approvato dall'ente competente (Società di Mobilità e Trasporti di Parma o SMTP) sulla base di politiche tariffarie quali periodo dell'anno, tipologia e durata del Trasporto.

Le tariffe solo consultabili sul sito: <https://www.tep.pr.it/biglietti-e-abbonamenti/tariffe-extraurbane/#box-62fe9e537360d>

### Dove acquistare i titoli di viaggio?

**Biglietti** - I biglietti extraurbani si possono acquistare presso le [biglietterie aziendali](#) e le rivendite (bar, tabaccherie, ecc.) che espongono l'apposito contrassegno. È sempre possibile, inoltre, acquistare direttamente in vettura il biglietto con sovrapprezzo con denaro contato (servizio sospeso per l'emergenza Covid-19).

Emettitrici automatiche di biglietti sono installate presso:

- Stazione di Parma, piano -2
- Langhirano – autostazione (0.00-24.00)

**Abbonamenti** - Gli abbonamenti extraurbani possono essere attivati presso gli [sportelli Tep](#) o [on line](#). Alla scadenza, possono essere rinnovati o recandosi presso gli [sportelli Tep](#), [on line](#), dagli [sportelli bancomat](#) di Intesa Sanpaolo e Unicredit, presso le [rivendite autorizzate](#).

## 10. CONDIZIONI DI TRASPORTO.

### PREMESSA

Le presenti condizioni di trasporto disciplinano i servizi di trasporto passeggeri su gomma in ambito nazionale e internazionale effettuati da: Rossi Mora Viaggi S.r.l.

Via Partigiani d'Italia 12 Calestano (PR))

P.I. e C.F. 01759160342

Telefono +0525 528343

[info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com); [www.rossimoraviaggi.it](http://www.rossimoraviaggi.it)

### ART. 1 INFORMAZIONI DI VIAGGIO

Rossi Mora Viaggi S.r.l. garantisce l'informazione per i propri servizi di linea. Le informazioni sulle modalità del viaggio, sulle tariffe, sugli orari, sono fornite attraverso i mezzi, le infrastrutture aziendali ed altri spazi informativi dedicati.

Gli orari delle linee sono pubblicati tempestivamente ed in luoghi facilmente accessibili. In caso di modifiche di percorso a seguito di manifestazioni programmate, tutte le variazioni rispetto al servizio standard sono preventivamente comunicate. In caso di deviazione improvvisa o incidente i passeggeri ricevono indicazioni sulle possibilità e le modalità del proseguimento del viaggio.

### ART. 2 NORME COMPORTAMENTALI E RESPONSABILITA' DEL PASSEGGERO

Il cliente è chiamato a collaborare con Rossi Mora Viaggi S.r.l. per la sicurezza del viaggio ed il miglioramento della qualità del servizio, rispettando le disposizioni in vigore per l'accesso ai mezzi e alle strutture.

L'utenza che fruisce dei servizi erogati da Rossi Mora Viaggi S.r.l. è obbligata a tenere una condotta, per sé e per gli altri, improntata alle regole della buona educazione e comunque che rispettino le comuni regole del vivere civile.

A bordo dell'autobus, il viaggiatore è tenuto al rispetto delle istruzioni impartite dal personale conducente e di accompagnamento e, in ogni caso, delle seguenti regole di carattere generale:

- divieto di parlare o distrarre in altro modo il conducente durante la guida dell'autobus;
- divieto di arrecare disturbo agli altri passeggeri;
- obbligo di occupare un solo posto a sedere;
- obbligo di indossare le cinture di sicurezza ed eventuali altri dispositivi di ritenuta;
- obbligo di rispettare la pulizia dell'autobus e delle attrezzature ivi presenti;
- divieto di compromettere in qualsiasi modo la regolarità e la sicurezza del viaggio e il livello del servizio.

Il passeggero è responsabile nei confronti di Rossi Mora Viaggi per i danni arrecati all'autobus, ai suoi arredi ed al personale nonché dei danni arrecati ad altri passeggeri ed alle loro cose durante il trasporto. In caso di

danneggiamento doloso, Rossi Mora Viaggi si riserva la facoltà di sporgere denuncia a norma di legge e avanzare richiesta di risarcimento nelle competenti sedi.

È vietato fumare a bordo dell'autobus, anche con dispositivi elettronici, sia nell'abitacolo che negli spazi chiusi (toilette, ecc.). L'inosservanza dà luogo all'applicazione di sanzione amministrativa, salvo che il fatto costituisca più grave reato, ai sensi delle disposizioni penali vigenti. In caso di reato, l'Azienda provvederà a segnalarlo alle Autorità giudiziarie e a fornire le generalità dei trasgressori.

Nei viaggi notturni e/o con tempi di viaggio superiori alle 3 ore è prevista una (o più) soste presso un'area di servizio attrezzata, ove i passeggeri possono usufruire dei servizi. I viaggiatori devono rispettare scrupolosamente la durata della sosta; ove non diversamente annunciato dal personale di bordo, la durata della sosta è fissata in 15 minuti.

“Regolamento di viaggio a bordo dei pullman” ai sensi del Codice della Strada e regolamento CEE, CVV, direttiva CEE 314/90 di seguito riportato:

è vietato rimanere in piedi durante il viaggio;

- è vietato consumare pasti e/o cibi e/o alcolici e comunque qualsiasi bevanda in lattina sull'autobus;
- è vietato fumare sull'autobus;
- durante la marcia è vietato sostare in prossimità delle porte di uscita;
- il bagagliaio dell'autobus dovrà essere aperto e chiuso solo ed esclusivamente dal personale addetto (autista);
- non sono ammessi sull'autobus bagagli a mano con la tracolla (zaini), rigidi e/o ingombranti (scarponi da sci) e che comunque abbiano dimensioni superiori a quelle delle cappelliere;
- non è ammesso il trasporto di animali, anche muniti delle apposite gabbiette;
- per autobus dotati di cinture di sicurezza è obbligatorio usarle in ottemperanza alle disposizioni

della direttiva 2003/20/CE che modifica l'articolo 172 del Codice della Strada.

### **ART. 3 CONDIZIONI CONTRATTUALI NON DISCRIMINATORIE**

Rossi Mora Viaggi applica condizioni contrattuali e tariffe dei servizi non discriminatorie né in forma diretta né in forma indiretta, in base alla nazionalità dei passeggeri o al luogo di stabilimento del vettore o del venditore di biglietti nell'Unione o al genere.

## 11. LA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

ROSSI MORA VIAGGI considera la comunicazione con i suoi Clienti (attuali e potenziali) un elemento irrinunciabile della sua attività, un fattore fondamentale per creare valore e per offrire un servizio di qualità.

L'azienda vede infatti nel Cliente non un semplice utente, cioè un destinatario su cui intervenire, ma un partner, un attore sociale che interviene nel processo di produzione del servizio.

Per questo, ROSSI MORA VIAGGI si impegna a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti, o, laddove necessario, a progettarne e realizzarne ulteriori nuovi con l'obiettivo di creare un efficace canale di comunicazione – cioè di ascolto, di informazione, di dialogo – con la sua Clientela.

La nostra sede principale: CALESTANO, via Partigiani d'Italia, 12

Gli uffici direzionali: CALESTANO, via Magri, 3

I nostri contatti:

- Tel. +39.0525.528343
- [info@rossimoraviaggi.com](mailto:info@rossimoraviaggi.com)

Seguici anche sui canali social:

- Facebook
- Instagram